

# ZULENA ROSERO ERAZO



Quito



zrosero2019@gmail.com



+34 691578142



DNI 60217126K

---

## Perfil

Profesional con más de 15 años de experiencia en entidades públicas y privadas con gran habilidad en gestión e implantación de proyectos de análisis y transformación de procesos orientados a la eficiencia operativa.

Mi experiencia está basada en proyectos de mejoras operativas y organizativas, he participado como Consultora Senior en proyectos en Barcelona como Arnal en el Dimensionamiento y Revisión organizativa del área de BPO Documental y VPO Legal en el que se realizó un análisis integral del área y se elaboró un Plan de Acción enfocado a la excelencia operativa y organizativa. Este plan fue implementado con excelencia, realizando seguimiento y reporte de avances de este.

En clientes como Tradisa, RACC, Rubió, Buff he realizado la implementación de proyectos informáticos, dando seguimiento y reportando los avances mediante indicadores.

A lo largo de mi experiencia he participado liderando diferentes proyectos de transformación operativa en varios servicios ejecutando seguimiento y control a proveedores. Además, realizando reportes ejecutivos sobre el avance de proyectos y comunicando a la alta gerencia. Esto al desempeñarme como Subsecretaria y liderando la secretaría del comité de ministros en Ecuador.

Soy una persona comprometida, proactiva, con capacidades de comunicación, liderazgo, organización y adaptación al cambio. Orientada a los detalles y objetivos, con capacidad de análisis y síntesis. Puedo trabajar en equipo y fomentar un buen ambiente laboral. Dispuesta a trabajar en organizaciones con grandes retos, a fin de generar impacto en las empresas.

---

## Experiencia profesional en Consultoría

### Octubre 2021 – Actualidad

#### **Zaros Latam**

#### **Consultora Estratégica Internacional**

Acompañando a los líderes a Co-descubrir, Co-diseñar y Co-desarrollar (metodología Co-3D) soluciones para transformar sus organizaciones equilibrando una visión empleado céntrica y cliente-céntrica, lo que necesariamente implica fomentar una cultura de crecimiento basada en la innovación, procesos, simplificación de trámites, Gestión de la Diversidad e Inclusión empresarial y colaboradora de la radio en el programa de Liderazgo y Estrategia en Barcelona y Ecuador.

### Enero 2021 – Octubre 2021

#### **Gamma BC para Servihabitat**

#### **Consultora Senior**

Desarrollo e implementación del Servicios de Notificaciones en Servihabitat en Barcelona, levantamiento e Implementación de mejora en los procesos, gestión del cambio (formación, mejora de procesos, informes relevantes para la alta dirección,

KPIs, etc) con herramientas como Lean y Six Sigma.

## **Agosto 2020 – Diciembre 2021**

### ***Banco Interamericano de Desarrollo***

#### **Consultora Internacional**

Desarrollo de un Estudio de Política Salarial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador GADS. Realizando un diagnóstico, análisis de la información y propuesta de política pública para sostenibilidad fiscal.

## **Noviembre 2018 – Diciembre 2020**

### ***Strategying***

#### **Consultora Senior**

- Responsable de gestionar proyectos de mejora organizativa en el ámbito de Banca, Seguros, Transporte y más.
  - Participación en la definición conceptual y funcional del proyecto
  - Implantación y seguimiento de proyectos de transformación organizativa
  - Seguimiento y reportes de avance del proyecto.
- Proyectos más relevantes:
  - Proyecto Optimus (reorganización del área de BPO Documental de Arnal análisis y propuesta de mejora organizativa integral. Análisis de eficiencia y detección de focos de mejora organizativa basado en reporting.
  - Implementación del sistema de VPO Legal de Arnal, proceso de consultas que consiste en dar respuesta a los clientes acerca del estado de una VPO. Esta consulta, si la VPO ha sido estudiada se da respuesta al cliente, si la VPO no está siendo estudiada, generará un Estudio, una vez lo tenga, se da respuesta al cliente.
    - Diseño del Cuadro de Mando Integral de control de los principales KPI's de la compañía
  - Proyecto RACC (reorganización área de Operaciones de la Central de Alarmas): análisis y propuesta de mejora organizativa integral. Análisis de eficiencia y detección de focos de mejora organizativa basado en reporting, con metodologías ágiles.
  - Proyecto Tradisa (reorganización área de Operaciones): análisis y propuesta de mejora organizativa integral. Análisis de eficiencia y detección de focos de mejora organizativa basado en reporting e implementación del sistema de gestión de facturas por OCR.
  - Implementación del sistema de facturas en OCR para Rubió, realizando reporting de los avances.
  - Implementación del sistema Buff Persos. Sistema que gestiona requerimientos con proveedores y gestión de proyectos, dando seguimiento y reporting.

## **2018**

### ***SECRETARÍA PLAN TODA UNA VIDA***

#### **Especialista en Gestión Comunitaria**

## **2017 – 2018**

### ***Ministerio de Trabajo***

#### **Asesora de viceministro**

- Planificación de los objetivos anuales del Viceministerio y Direcciones
- Elaboración de reportes de los proyectos y procesos de mejora realizados en el viceministerio
- Diseño de los planes y proyectos y seguimiento a los mismos.
- Mejoramiento de procesos y políticas.

- Diseño e implementación de procesos de mejora continua y simplificación de trámites en las instituciones la Función Ejecutiva

2016 – 2011

**Secretaría Nacional de Administración Pública y Ministerio de Trabajo**

**Subsecretaria de Gestión del Cambio en el Área de Desarrollo Organizacional**

- Planificación de los objetivos anuales de la Subsecretaría
- Diseño de los planes y proyectos para la mejora en las instituciones la Función Ejecutiva.
- Diseño de procesos de mejora continua y simplificación de trámites en las instituciones la Función Ejecutiva.
- Reportes de gestión en Balance Score Card y seguimiento a las direcciones mediante cuadros de mando.
- Implementación de indicadores homologados de resultados en las instituciones de la Función Ejecutiva.
- Implementación y seguimiento de proyectos y procesos de gestión del cambio en la Función Ejecutiva.
- Elaboración de reportes de avance de los proyectos intersectoriales para los Ministro de Finanzas, Ministro de Trabajo, Ministro de Planificación y Secretario Nacional.
- Participación en Gabinete de Ministros con el presidente de la República del Ecuador realizando presentación de reportes proyectos de transformación de las instituciones de la Función Ejecutiva.

**EP Petroecuador**

2008 – 2010

**Responsable de la Unidad Gestión de Cambio y Calidad**

- Planificación estratégica. Diseño e implementación de planes estratégicos.
- Participación en proyectos corporativos sobre gestión de la información
- Diseño e implementación de procesos de mejora continua y simplificación de trámites
- Seguimiento de indicadores y reportes de la gestión
- Control de accesos a aplicaciones y otras gestiones

---

**EDUCACIÓN**

---

**Máster en Calidad, Seguridad y Ambiente** Universidad Central del Ecuador

**Ingeniera Ambiental.** Universidad Central del Ecuador

**Máster en Direccionamiento Directivo, Inteligencia Emocional** EAE Business School y Universidad Politécnica de Cataluña España

**Minor BI/Big Data** EAE Business School España

**Human Change - HCMBOK – CERTIFIED PROFESSIONAL**

**E- Strategia-** Fundamentos GPR / Planeación Estratégica/Operativa/Procesos

**E- Strategia -** Practicante GPR en Administración de Proyectos/Procesos

**University of HOUSTON –** Mastering the Art. of Project Management

Metodologías Ágiles – SCRUM-Lean

**"Soluciones de la industria 4.0 para la mejora de procesos" CEAM-Barcelona**

---

**IDIOMAS**

---

**Castellano:** Nativo

**Inglés:** Nivel B1